

ABSTRACT

This research is meant to find out the influence of facilities, service quality, food and beverage and price to the customer satisfaction at Happy Puppy DR. Soetomo Surabaya. The population of this research is all customers who have ever visited the Happy Puppy karaoke DR. Soetomo during this year. 100 people have been selected as samples. The samples have been determined by the researcher in which the customers who have ever been the karaoke more than twice in this year. The sample collection technique has been carried out by using purposive sampling. Meanwhile, the analysis technique has been done by using multiple linear regressions.

The result of the test shows that the variables of facility, service quality, food and beverage and price have an influence to the customer satisfaction. This indicates that those variables are feasible to be used as the research model. The result of this research is supported by the level of coefficient determination 62% which shows firm correlation between those variables and the customer satisfaction. The result of partial test shows that facility, service quality, food and beverages and price have positive and significant influence to the customer satisfaction. Facility is the independent variable which has dominant influence to the customer satisfaction at Happy Puppy DR. Soetomo Surabaya.

Keywords: Facility, Service Quality, Food and Beverages, Price, Customer Satisfaction.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas layanan, *food and beverage* dan harga terhadap kepuasan konsumen Happy Puppy DR.Soetomo Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah berkaraoke di Happy Puppy DR.Soetomo pada setahun ini. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Sampel ditentukan berdasarkan kriteria sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti, yaitu pelanggan yang pernah berkaraoke lebih dari dua kali dalam setahun ini. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda.

Hasil pengujian menunjukan variabel fasilitas, kualitas layanan, *food and beverage* dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel tersebut layak digunakan dalam model penelitian. Hasil ini juga didukung dengan tingkat koefisien determinasi sebesar 62% menunjukan hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen memiliki hubungan yang erat. Pengujian secara parsial menunjukan fasilitas, kualitas layanan, *food and beverage* dan harga mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel fasilitas merupakan variabel bebas yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Happy Puppy DR.Soetomo Surabaya.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Layanan, *Food and Beverage*, Harga, Kepuasan Konsumen.

